

Carte de score communautaire du Ghana

Étude de cas n° 3 : Réalisations



KNOWLEDGE HUB

En moins de deux ans, avec l'aide de l'Alliance des dirigeants africains contre le paludisme (ALMA), le Ministère ghanéen de la Santé et le Service de santé du Ghana ont lancé un programme novateur et efficace qui permet de collecter les avis des communautés sur la qualité des services de santé primaire dans le pays. Cette initiative, connue sous le nom de carte de score communautaire, offre l'occasion de combler les lacunes de communication et de collaboration entre les fournisseurs de services de santé au niveau local et les personnes faisant appel à ces services. Elle offre une méthode systématique de collecte de données, de contrôle et d'action sur la demande de services, contrairement à l'approche conventionnelle qui se concentre principalement sur l'offre du secteur de la santé.



QU'EST-CE QUE LA CARTE DE SCORE COMMUNAUTAIRE ?

La carte de score communautaire est un outil de gestion et de redevabilité réalisé chaque trimestre par les représentants de la communauté en vue d'apporter aux fournisseurs de services de santé et aux responsables du Ministère de la Santé et du Service de santé du Ghana un retour d'informations qualitatif et quantitatif sur la qualité des soins que reçoivent les utilisateurs du système de santé public. Une étape cruciale de la mise en place de la carte de score communautaire est la création de plans d'action sanitaires communautaires (CHAPS), qui permettent de résoudre les problèmes indiqués comme étant prioritaires par la communauté et de contrôler régulièrement la réalisation des actions prévues. Il est un fait reconnu que la carte de score permet de renforcer la mise en œuvre de la stratégie de services et de planification sanitaires communautaires du Ghana (CHPS). De nombreux partenaires collaborent étroitement avec le Ministère de la Santé et le Service de santé du Ghana pour le déploiement de la carte de score dans le pays.

En novembre 2019, des progrès impressionnants avaient été réalisés, et huit régions du pays avaient commencé à l'utiliser. Sur les 6000 zones CHPS du pays, environ 1400 (soit 23 %) ont déjà reçu une formation à la carte de score avec l'appui de partenaires, en particulier de l'OMS, du projet Systems for Health d'USAID et de la Banque mondiale. La plupart des zones CHPS où une formation a été organisée ont également saisi des données dans le système DHIMS2 et sur la plateforme Web de carte de score qui permet non seulement d'afficher les données d'évaluation en temps réel, mais aussi de consulter les actions réalisées en réponse aux plans d'action trimestriels.



On estime que la carte de score communautaire a fourni une plateforme qui donne lieu à des actions et à des décisions permettant de remédier aux problèmes recensés par la communauté de façon rapide et efficace et ainsi d'améliorer l'ensemble du système de santé du Ghana.



Rapport d'évaluation et de documentation sur le programme de carte de score communautaire du Ghana, 2019

Carte de score communautaire du Ghana

Étude de cas n° 3 : Réalisations



KNOWLEDGE HUB



Autonomisation et action de la communauté :

Le mécanisme de carte de score communautaire a permis de renforcer l'implication et les contributions de la communauté à l'amélioration des infrastructures et de la prestation de services au niveau local

La carte de score communautaire est un mécanisme qui donne à la communauté davantage d'autonomie et d'influence sur la prestation de services de santé. L'évaluation et la planification des actions donnent aux comités communautaires de gestion de la santé le pouvoir de demander à ce que des actions définies soient réalisées dans l'établissement CHPS pour améliorer la prestation de service et de contrôler leur mise en place. La carte de score a aussi permis de renforcer l'implication de la communauté et les actions réalisées pour améliorer la santé et le bien-être au niveau local. Son utilisation permet de renforcer l'implication de la communauté et les contributions locales, et ainsi d'alléger la gestion du système de santé pour le gouvernement. Quelques exemples enregistrés :

Région	District / CHPS	Actions*	Résultats précoces
Région de la Volta	District d'Adaklu, CHPS de Hlekpe	La plupart des agents sanitaires locaux ne vivaient pas dans le complexe CHPS en raison de l'insécurité qui y régnait. Les services n'étaient donc pas disponibles en dehors des heures ouvrées. Le comité et la communauté ont donc contribué à l'embauche d'un agent de sécurité pour le CHPS.	Le personnel s'est réinstallé dans le complexe et les services de santé sont maintenant disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
Région du Grand Accra	District de Ga East, CHPS d'Akporman	Le manque de mobilier pour les patients et de réfrigérateurs et de tables pour l'établissement ont été considérés comme un problème durant une réunion d'évaluation de la carte de score. Le comité a lancé un appel aux dons auprès de la communauté.	La communauté a donné des chaises, des réfrigérateurs et des tables au complexe.
	District de Ga East, CHPS de Musuku	Lors de la première réunion d'évaluation de la carte de score, il a été établi que les équipements médicaux de base étaient absents ou défectueux.	Les membres de la communauté ont donné un tensiomètre, un pèse-personne pour petits enfants et un glucomètre à la zone CHPS.
Région d'Ashanti	Municipalité d'Ejisu, Centre de santé de Tikrom	Le comité a mobilisé des ressources afin d'acheter des équipements et fournitures essentiels pour l'établissement de santé.	La communauté a acheté 2 réfrigérateurs à vaccins. Le Chef a donné 2 lits d'hôpital, des draps, un tensiomètre et d'autres fournitures médicales de première importance pour la communauté.
	Municipalité d'Ejisu, Centre de santé de Tikrom	Lors de l'évaluation de la carte de score, il a été établi que le centre de maternité et les locaux du complexe étaient en mauvais état. Le comité a rapidement mobilisé des bénévoles et apporté une contribution financière pour réparer le bâtiment, acheter du matériel et améliorer la gestion des déchets.	Les bâtiments ne sont plus délabrés. La gestion des déchets a été améliorée et une nouvelle fosse à placenta a été creusée. Les donations de la communauté ont été utilisées pour acheter du savon, de l'eau de Javel et un ventilateur de plafond.
	Municipalité d'Ejisu, CHPS d'Adako et de Jaachie	Les comités de deux CHPS ont mis en évidence le besoin d'un laboratoire mobile pouvant prendre en charge les femmes enceintes sur le terrain afin qu'elles aient moins souvent besoin de se rendre dans des hôpitaux de recours où elles doivent subir de longues files d'attente.	Du matériel essentiel (réfrigérateurs, chaises, équipement de laboratoire) a été acheté pour lancer les services de laboratoire mobile sur le terrain.

*Ces données ont été collectées grâce à 44 entretiens avec des informateurs clés et plusieurs discussions de groupe ciblées menées en 2019 par des consultants en documentation à la demande du Ministère ghanéen de la santé et du Service de santé du Ghana, avec le soutien financier de ALMA.

Carte de score communautaire du Ghana

Étude de cas n° 3 : Réalisations



KNOWLEDGE HUB



Renforcement des systèmes :

La carte de score a permis de renforcer l'appui de la communauté à la stratégie de services et de planification sanitaires communautaires du Ghana (CHPS)

La carte de score a permis de renforcer l'appui de la population à la stratégie de services et de planification sanitaires communautaires du **Ghana (CHPS)**. La stratégie CHPS est une stratégie nationale conçue en 1999 et mise à jour en 2016. Son objectif est de fournir des services de santé communautaire essentiels avec la participation active de la communauté. Ses objectifs sont les suivants :

1. Veiller à ce que la communauté puisse contribuer au système de santé local, en ait les moyens et puisse se l'approprier ;
2. Déterminer l'ensemble des services CHPS de chaque zone CHPS sur la base des avis de la communauté ;
3. Considérer les communautés comme un capital social et humain dans le cadre de la prestation de soins de santé de qualité.

D'après les participants, l'intégration de la carte de score dans les structures CHPS existantes a renforcé, voire parfois réactivé, des discussions et des actions régulières concernant les problèmes locaux relevant du domaine de la santé dans ces structures. Elle s'est donc imposée comme un pilier de la mise en place de la stratégie CHPS dans les endroits où elle a été introduite. Les hauts responsables du Service de santé du Ghana, le personnel local du CHPS et les membres du comité communautaire de gestion de la santé considèrent que la carte de score a permis à la communauté de mieux s'approprier le système de prestation de soins de santé et l'a encouragée à y contribuer davantage. Les comités et la communauté ont apporté un soutien inestimable en se réunissant pour évaluer les performances des établissements de santé locaux ainsi qu'en proposant des solutions et en participant à leur réalisation. On a constaté d'importants progrès dans la mesure où les communautés qui utilisent la carte de score ne restent plus en retrait en croyant que les décisions relatives au fonctionnement du système de santé n'appartiennent qu'aux prestataires de services. Au contraire, elles ont commencé à se rendre compte qu'elles avaient aussi un rôle à jouer et une contribution à apporter. Leur « sentiment d'appartenance » s'est accru et l'outil de contrôle et de redevabilité de la carte de score les a « de nouveau incités à se considérer comme acteurs de la qualité de la prestation de services dans leur complexe CHPS ».

EXEMPLE DE RÉUSSITE : Région d'Ashanti

L'une des principales constatations faites dans la région d'Ashanti est que les membres de la communauté disposent désormais d'un outil qui leur permet d'exprimer leurs suggestions et leurs préoccupations et d'agir pour améliorer la qualité des services de soins de santé communautaires. Le personnel du Service de santé du Ghana qui fournit des services de santé au niveau local trouve en effet que les retours d'information communiqués via le comité communautaire de gestion de la santé sont moins menaçants et aboutissent à de meilleures solutions aux problèmes soulevés.

La majorité des personnes interrogées aux niveaux du district et de la communauté estiment que la carte de score fournit un moyen important et transparent de donner des retours d'information et d'agir conjointement. En particulier, bien que le Service de santé du Ghana ait essayé de recueillir les avis de la communauté par l'intermédiaire de durbars locaux (forums de village dirigés par les chefs) et de rapports de visites à domicile des agents sanitaires locaux et bénévoles, ces méthodes se sont avérées moins fiables, moins efficaces et moins performantes que la carte de score.



J'étais ici avant l'introduction de la carte de score. Certaines personnes venaient avec une attitude provocatrice et disaient ce qu'elles voulaient. Certaines allaient même au district pour vous dénoncer. Mais maintenant, avec la carte de score, ils vont voir les membres du comité et font les signalements auprès d'eux.



Agent sanitaire local du Centre de santé de Kwaso, Grande région d'Ashanti

Carte de score communautaire du Ghana

Étude de cas n° 3 : Réalisations



KNOWLEDGE HUB



Améliorations de la prestation de services :

La carte de score communautaire est un outil de prise de décision fondamental au niveau le plus bas pour améliorer l'utilisation des services et la qualité des soins

La carte de score communautaire a été décrite comme « un outil de prise de décision fondamental au niveau le plus bas pour améliorer les services de soins et les actions réalisées par les responsables de district ». À la suite de l'introduction de la carte de score, on a constaté que les équipes d'amélioration de la qualité des établissements menaient des visites de suivi plus ciblées et collaboraient plus étroitement avec les responsables des facilités et les responsables sanitaires locaux, sur la demande des comités et pour répondre à leurs plans d'action. Aux niveaux du district et de la municipalité, les résultats de la carte de score commencent aussi à faire l'objet de discussions lors des réunions trimestrielles d'examen par revue des performances, et la carte de score a été décrite comme « un outil d'évaluation des performances et de planification essentiel à l'amélioration des services ».

Région	District / CHPS	Actions	Résultats précoces
Région d'Oti	District de Krachi East, CHPS de Kparekpare	En utilisant la carte de score, on a pu s'apercevoir que les infirmiers locaux et les agents sanitaires locaux bénévoles ne faisaient pas de visites à domicile.	Cela a commencé à s'améliorer. Des calendriers de visites et des directives destinées aux agents sanitaires locaux bénévoles sont en cours d'élaboration.
		On a aussi constaté que les femmes enceintes ne venaient pas régulièrement au complexe CHPS pour des visites prénatales. Beaucoup n'y accouchaient pas non plus. À partir de l'évaluation réalisée avec la carte de score, un plan d'action a été défini afin de renforcer les services de soins prénatals dans le complexe et de sensibiliser la communauté aux dangers encourus en ne se rendant pas aux visites prénatales lors d'un durbar organisé dans la zone CHPS.	L'assiduité du suivi des visites prénatales a commencé à s'améliorer dans le complexe, passant de 41 % à 50 % en un an (du T4 2018 au T3 2019).
Régions de la Volta et d'Oti	South Dayi, Hohoe, Ketu North, Nkwanta South	L'accès aux médicaments, en particulier pour les femmes enceintes et les enfants, a été considéré comme problématique dans les évaluations de la carte de score.	Les districts ont entrepris une action pour garantir la disponibilité des médicaments dans les zones CHPS.
Région du Grand Accra	District de Ga East, CHPS d'Adenkrebi	En utilisant la carte de score, les membres du comité et de la communauté ont établi qu'un agent d'entretien était nécessaire pour assurer la propreté et l'hygiène dans le complexe CHPS. Le comité a sélectionné un candidat et a transmis sa lettre de candidature à l'équipe de gestion de la santé du district afin de l'embaucher.	L'équipe de gestion de la santé du district est en train d'embaucher un agent d'entretien.
	District de Ga East, CHPS de Musuku	En utilisant la carte de score, le comité s'est rendu compte que les membres de la communauté ne savaient pas qu'ils pouvaient demander des visites à domicile d'agents sanitaires locaux lorsque leur état de santé ne leur permettait pas de se rendre au CHPS.	Les membres du comité et les agents sanitaires locaux ont alors mené une campagne d'information. Maintenant, ils savent que s'ils sont malades et ne peuvent pas se rendre dans l'établissement de santé, ils peuvent demander à un agent sanitaire local de venir les soigner chez eux.
Région d'Ashanti	Municipalité d'Ejisu, Centre de santé de Tikrom	La demande de services avait baissé dans l'établissement en raison du manque de services laboratoires et de diagnostic. Les patients préféraient se rendre à l'hôpital municipal d'Ejisu. Le comité a rencontré le chef et d'autres responsables communautaires afin de leur présenter leurs conclusions et de leur demander leur appui.	Le chef a offert son aide et a invité un ingénieur biomédical originaire de la communauté à évaluer l'établissement et à dresser une liste des équipements médicaux nécessaires.
		L'indisponibilité des médicaments a fait baisser la demande de services dans l'établissement. Le comité a contacté l'adjoint du médecin pour trouver une solution.	L'adjoint du médecin veille maintenant à ce que les commandes mensuelles soient envoyées à temps aux dépôts de fournitures médicales. Il n'y a plus de ruptures de stock.

Carte de score communautaire du Ghana

Étude de cas n° 3 : Réalisations



KNOWLEDGE HUB

« Tous les établissements veulent avoir une note élevée, donc ils font de leur mieux. Ils savent que s'ils ne font pas de leur mieux, la communauté leur donnera une mauvaise note. »

Gestionnaire de données,
Division de la santé familiale,
Région du Grand Accra

+17 %

Dans la région du Grand Accra, entre le 1^{er} et le 3^e trimestre de 2009, l'indicateur #4 (Disponibilité et accessibilité des services et infrastructures de soins de santé) est passé de 53 % à 70 %.

+20 %

Les visites à domicile des agents sanitaires locaux bénévoles ont également augmenté de 20 % ou plus dans 6 régions. Dans la région d'Oti, par exemple, on a pu constater en utilisant la carte de score que les infirmiers locaux et les agents sanitaires locaux bénévoles ne faisaient pas de visites à domicile. Un plan d'action a été défini et le nombre de visites à domicile a commencé à augmenter.

+5 %

L'indicateur #6 (propreté et sûreté des locaux) est passé de 77 % à 83 % en moyenne pour toutes les zones CHPS participant au programme pilote de la carte de score entre le 4^e trimestre de 2018 et le 3^e trimestre de 2019.

La carte de score est devenue un outil important qui favorise la redevabilité et l'action

Redevabilité des fournisseurs de services : Dans les zones cibles, la carte de score communautaire du Ghana donne des retours d'informations réguliers aux comités communautaires de gestion de la santé et au personnel des établissements CHPS, ainsi qu'aux Directions de la santé aux niveaux du district, municipal, métropolitain et régional. Son utilisation a permis d'améliorer la redevabilité des fournisseurs de soins de santé de façon concrète :

- **Amélioration du comportement et de l'attitude des travailleurs sanitaires :** Dans le CHPS de Lemina, dans le district de Nkwanta North de la région d'Oti, après avoir reçu de mauvaises notes sur la carte de score concernant « l'empathie, le respect et la compassion durant les soins », le personnel s'est engagé à améliorer son comportement et a accepté de mettre cet objectif dans son plan d'action.
- **Amélioration de la réactivité et du professionnalisme :** Dans le complexe CHPS d'Adenkrebi, dans le district de Ga East de la région du Grand Accra, un problème soulevé dans le cadre de la carte de score était que les agents sanitaires locaux quittaient l'établissement sans dire quand ils seraient de retour. Le comité et les agents sanitaires locaux ont décidé de produire un disque placé sur la porte du complexe et indiquant les horaires auxquelles les services étaient disponibles.

Au niveau de la fourniture de service par le CHPS, la carte de score a aussi suscité une compétition saine entre établissements et comités afin de répondre aux préoccupations de la communauté et d'obtenir de meilleurs résultats. Cela a été constaté lors de réunions de réseau parrainées par l'OMS, qui rassemblent des comités de différentes communautés en vue d'échanger et de discuter des résultats de leur carte de score et de leurs plans d'action.

« Je me rappelle de cartes de score d'autres zones. . . Les résultats que j'ai vus pour Abokobi (sous-municipalité) nous ont posé un défi, car si une communauté a pu convertir son CHPS (unité de santé de niveau primaire) en clinique, nous pouvons aussi faire mieux. Donc, ça favorise une compétition saine. »

Directeur du comité communautaire de gestion de la santé, CHPS de Musuku
Service de santé du Ghana, Région du Grand Accra

Region	Community Scorecard									
Region	Caring, respectful and compassionate care	Waiting time for provision of health care services	Availability of medicines, diagnostic services and medical supplies	Availability, accessibility of health care service and infrastructure	Leadership and management of facilities	Cleanliness and safety of facility	Conducting of home visits by CHQ/CHN	Conducting of home visits by CHW/CHV	Assessment of NHIA services	Total Assessment Score
Sub-district	100	100	43	49	100	100	77	33	100	82
CHPS Zone A	33	100	33	33	33	67	100	100	100	33
CHPS Zone B	100	100	67	67	100	100	33	33	100	67
CHPS Zone C	67	100	33	33	100	67	100	100	67	83
Source:	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS	DHIMS

Exemple de carte de score communautaire